

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Outubro de 2020 -

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Sendo órgão de segunda instância, atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, informações e elogios.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

- 1 - Atendimento Pessoal
- 2 - Atendimento Telefônico (0800-0316032)
- 3 – E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))
- 4 - e-SIC e SIC Presencial
- 5 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))
- 6 - Documentos Físicos
- 7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br))
- 8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)
- 9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)
- 10 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))
- 11 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))
- 12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

## 1 - Atendimento Pessoal

### - Pré-atendimento

Atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



## 2 - Atendimento Telefônico

Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 3 –E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))

Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). Neste canal, além de atendimento ao público em geral, são recebidas demandas dos seguintes órgãos:

- Disque Denúncia

Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;

- Fale com a Gente (GOV. DO ESTADO)

Canal para solicitação de serviços e informações, além de denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC (ALERJ)

É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem fazer suas reclamações através desse canal de atendimento;

- Alô-ALERJ

É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.



#### 4 - Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional através do Decreto n.º 7724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro através do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, é aplicada na CEDAE nas solicitações originadas no portal E-SIC (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

As solicitações de informações de cidadãos que procuram pessoalmente a Ouvidoria Geral da CEDAE são atendidas através do SIC Presencial (<http://www.governoaberto.rj.gov.br/sics-presenciais>).



## Acesso à Informação



## 5 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))

A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) exerce o poder regulatório dos Contratos de Concessão e Permissões de Serviços Públicos, nas áreas de energia e saneamento básico.

A regulação da AGENERSA é praticada por meio de três vertentes principais: 1) Regulação Técnica e Fiscalizatória, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população com qualidade e continuidade dos sistemas; 2) Regulação Econômica, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, assegurando a modicidade das tarifas, bem como as metas de ampliação da cobertura dos sistemas; e 3) Regulação Comercial, que tem a finalidade de normatizar os procedimentos de atendimento na busca pela estabilidade nas relações envolvendo os poderes concedentes, as concessionárias e os usuários, atuando como mediadora das partes envolvidas.

Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



## 6 - Documentos Físicos

São aquelas demandas que chegam na Ouvidoria Geral da CEDAE por meio físico (papel), dentre as quais destacam-se:

- Auto de Infração: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Edital – Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Deputados: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;





## 7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriamperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriamperj@cedae.com.br))

Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriamperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriamperj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



## 8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

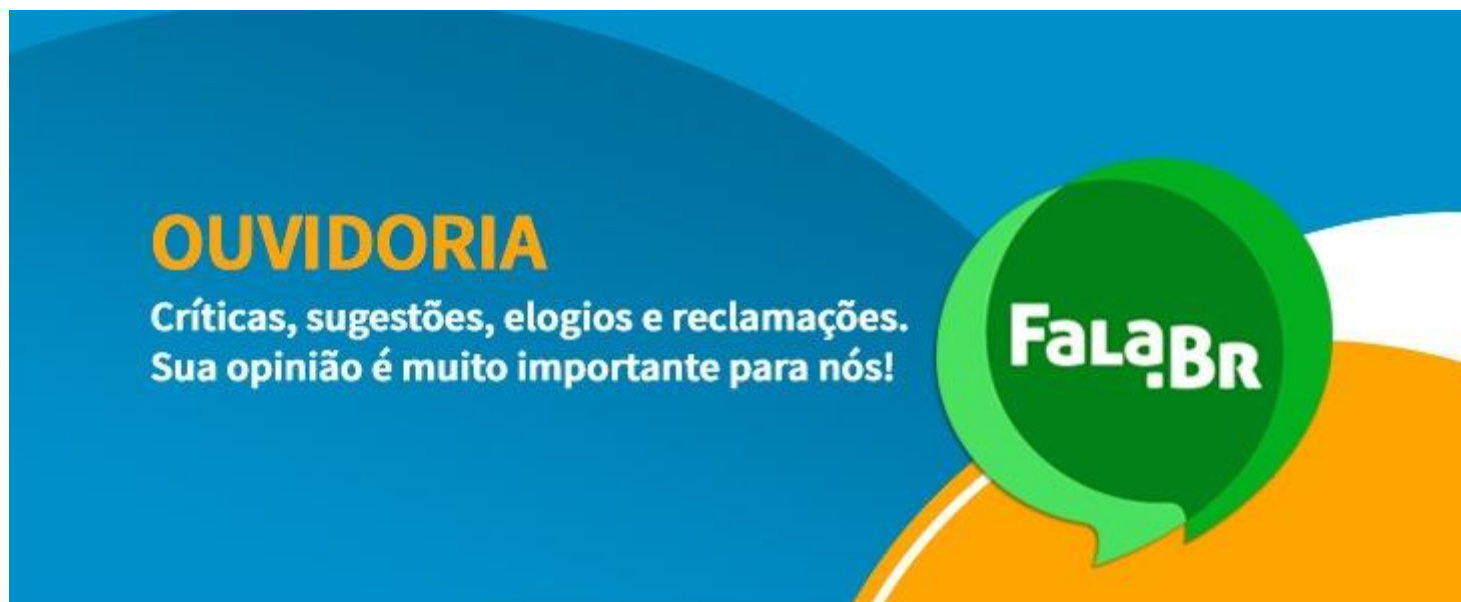
A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)

O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). A integração dos dois sistemas abriu caminho para novas funcionalidades, o que facilitou a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, tais como melhorias no tratamento de manifestações, cadastros de usuários mais modernos e interfaces mais amigáveis.





10 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))

A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



## 11 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))

É um site de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem.

# ReclameAQUI



## 12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

É um site de reclamações para que o usuário possa se manifestar a respeito de problemas encontrados na prestação de serviços, visando criar um canal eficiente e transparente entre clientes e empresas, dando voz ao consumidor do Estado do Rio de Janeiro.





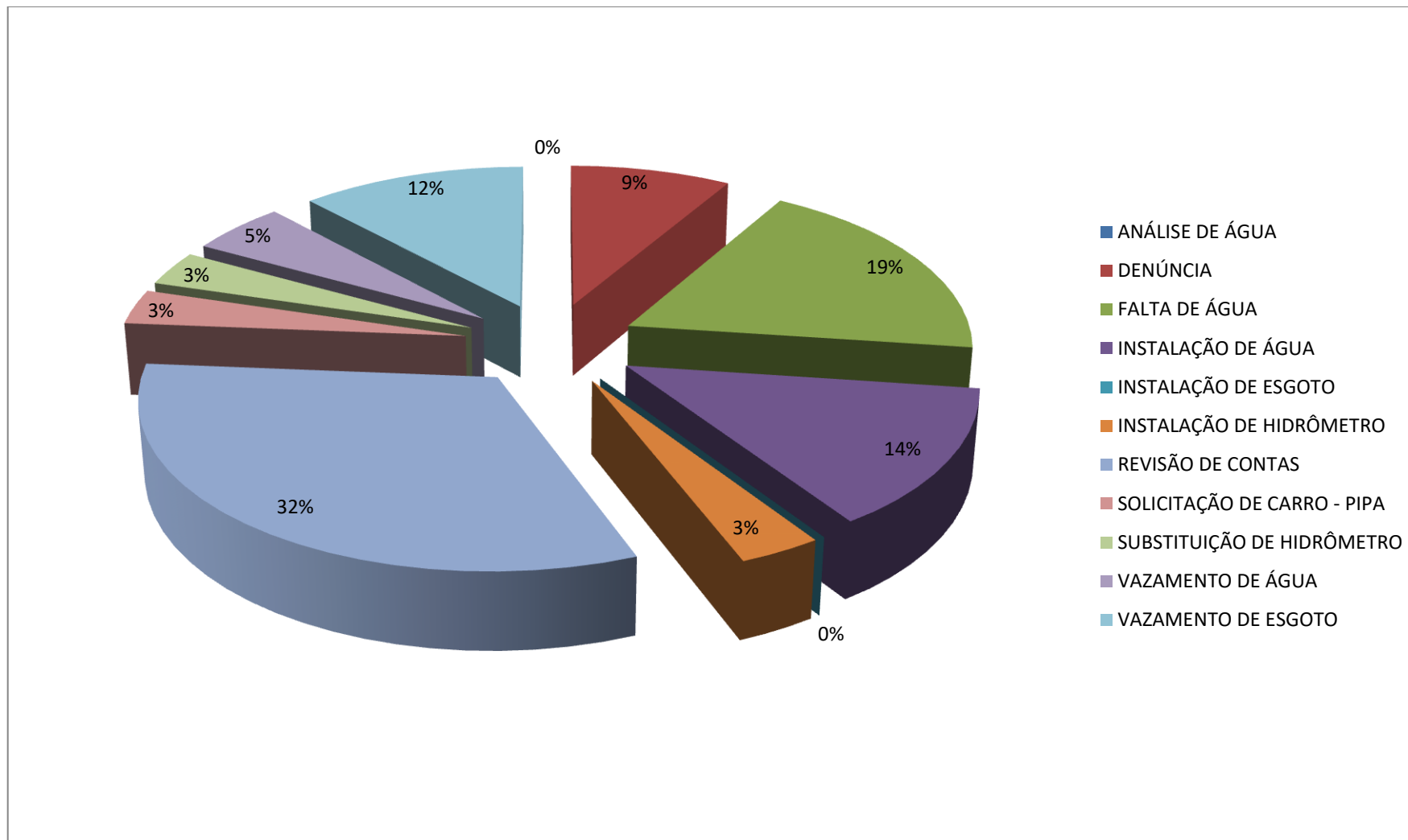
**1 - Atendimento Pessoal**  
- Pré-atendimento

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	7	4	3	0	0,00	3	100,00
FALTA DE ÁGUA	10	2	8	4	50,00	4	50,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	10	9	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	24	24	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	5	2	3	1	33,33	2	66,67
VAZAMENTO DE ÁGUA	8	3	5	5	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>64,00</b>	<b>9</b>	<b>36,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



## 2 - Atendimento Telefônico – 0800-0316032

Sistema de telefonia									
Informações de performance / Nível de Serviço									
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IFQA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%				
7155	6557	83,67	91,6	598	8,4	00:00:31	00:06:26	99,15	29

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	0	1	0	0,00	1	100,00
DENÚNCIA	29	5	24	10	41,67	14	58,33
FALTA DE ÁGUA	503	167	336	218	64,88	118	35,12
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	43	30	13	9	69,23	4	30,77
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	9	6	3	1	33,33	2	66,67
REVISÃO DE CONTAS	204	196	8	6	75,00	2	25,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	271	52	219	140	63,93	79	36,07
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	21	3	18	5	27,78	13	72,22
VAZAMENTO DE ÁGUA	136	31	105	77	73,33	28	26,67
VAZAMENTO DE ESGOTO	145	20	125	104	83,20	21	16,80
<b>TOTAL</b>	<b>1362</b>	<b>510</b>	<b>852</b>	<b>570</b>	<b>66,90</b>	<b>282</b>	<b>33,10</b>

Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

Legenda:

**ICT** – atendimentos realizados em até 30 segundos

**IAL** – Abandonos em fila de espera

**TME** – Tempo médio de espera

**TMA** – Tempo médio de atendimento

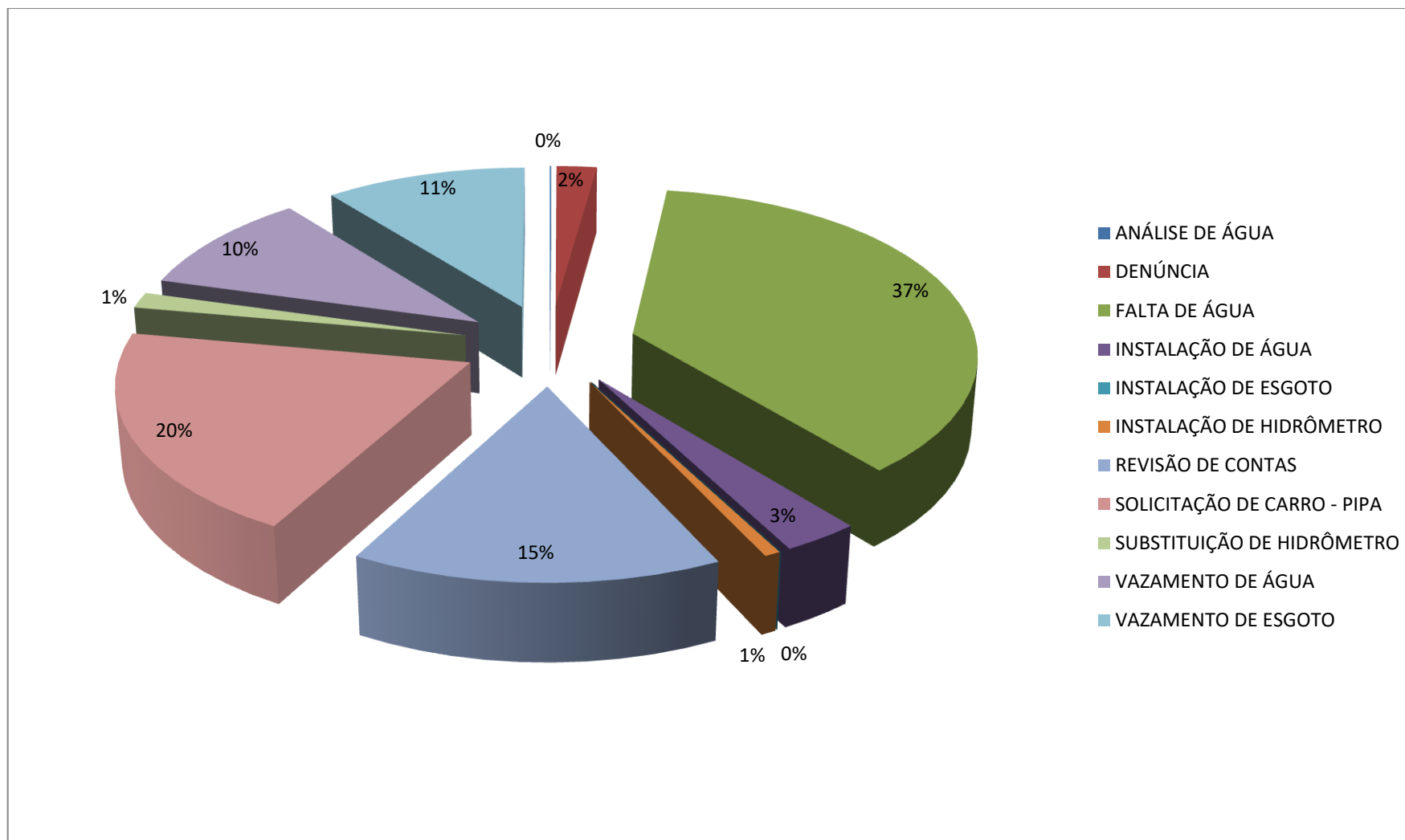
**IFQA** – Avaliação de qualidade de atendimento

**IAR** – Índice de atendimentos registrados

**O.S.** – Ordem de serviço: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

**DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES:** São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



### 3 – E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))

- E-mail de clientes

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	93	37	56	43	76,79	13	23,21
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	12	10	2	1	50,00	1	50,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	14	11	3	2	66,67	1	33,33
REVISÃO DE CONTAS	111	111	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	4	2	2	1	50,00	1	50,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	12	10	2	1	50,00	1	50,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	25	0	25	21	84,00	4	16,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	25	1	24	21	87,50	3	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>182</b>	<b>116</b>	<b>92</b>	<b>79,31</b>	<b>24</b>	<b>20,69</b>



- Disque Denúncia

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	26	3	23	11	47,83	12	52,17
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>47,83</b>	<b>12</b>	<b>52,17</b>

- Fale com a Gente (GOV. DO ESTADO)

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC (ALERJ)

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	0	1	0	0,00	1	100,00
FALTA DE ÁGUA	5	1	4	1	25,00	3	75,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	5	5	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	3	75,00	1	25,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	1	1	1	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>50,00</b>	<b>5</b>	<b>50,00</b>

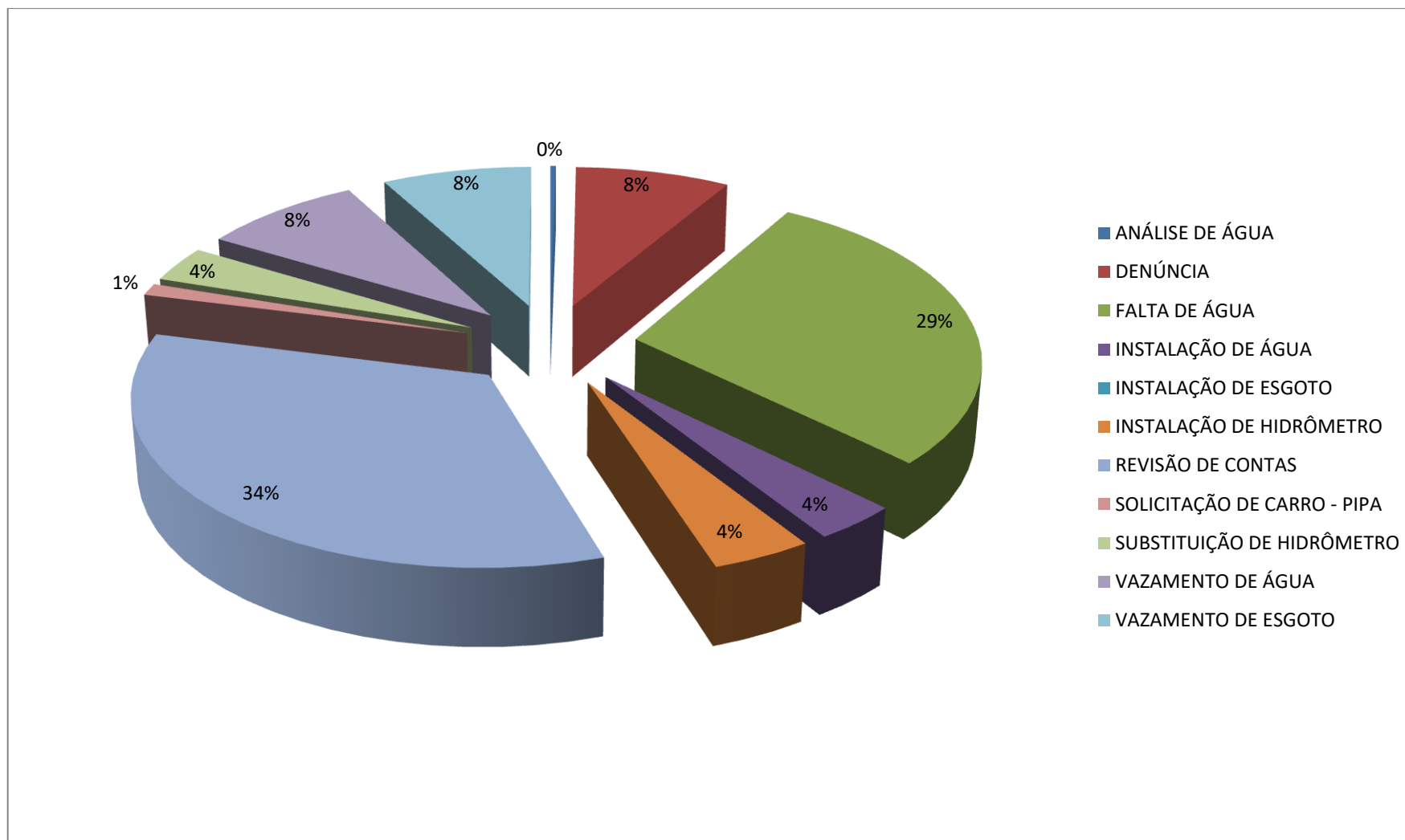
- Alô-ALERJ

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

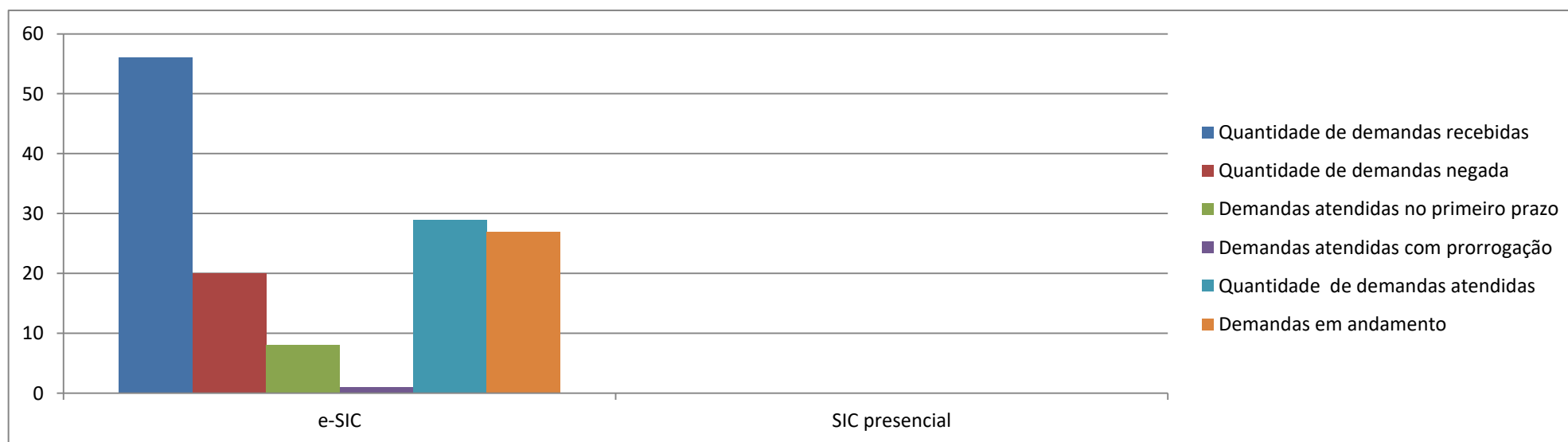
\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas de e-mail consolidado



#### 4 - Lei de Acesso à Informação – LAI - e-SIC | SIC Presencial

Tipo de entrada	Quantidade total de demandas recebidas	Quantidade total de demandas negada	Atendidas			Pendentes	% de demandas atendidas	% de demandas pendentes
			Demandas atendidas no primeiro prazo	Demandas atendidas com prorrogação	Quantidade total de demandas atendidas	Demandas em andamento		
E-SIC	56	20	8	1	29	27	51,78	48,21
SIC presencial	0	0	0	0	0	0	0	0



\* Primeiro prazo – período de 20 dias corridos conforme lei

\* Prorrogação – período de 10 dias corridos conforme lei



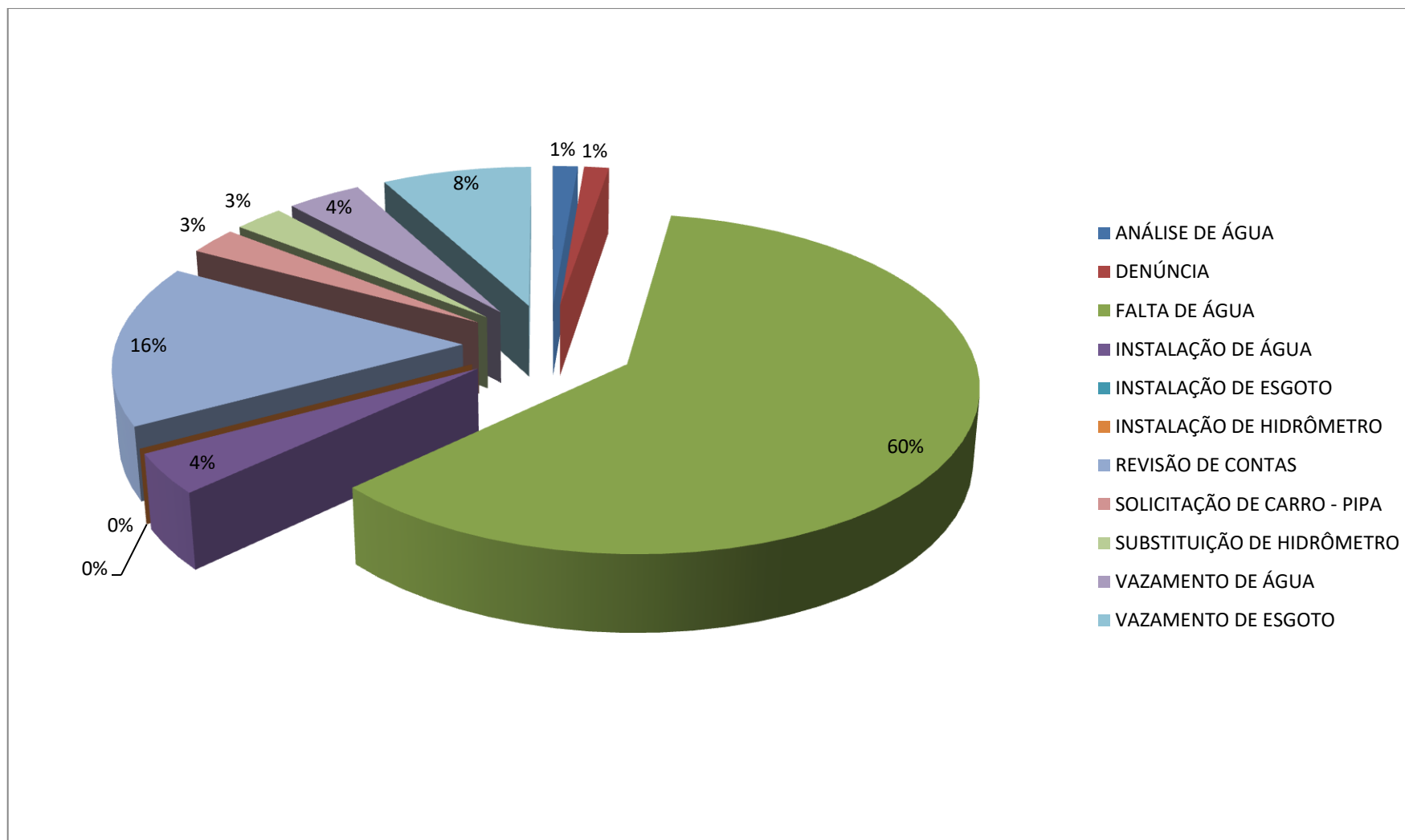
5 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	46	10	36	21	58,33	15	41,67
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	3	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	12	12	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	2	0	2	1	50,00	1	50,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	1	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	6	1	5	3	60,00	2	40,00
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>29</b>	<b>61,70</b>	<b>18</b>	<b>38,30</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



## 6 - Documentos Físicos

- Auto de Infração – prefeitura do rj

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

- Carta s/nº

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

- Deputados

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

- Edital – Prefeitura do RJ | Deputados

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	54	3	51	44	86,27	7	13,73
VAZAMENTO DE ESGOTO	73	1	72	63	87,50	9	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>4</b>	<b>124</b>	<b>108</b>	<b>87,10</b>	<b>16</b>	<b>12,90</b>



- Rd – Registro de Documento

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

- SUBDEC

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	0	3	2	66,67	1	33,33
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	3	75,00	1	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>71,43</b>	<b>2</b>	<b>28,57</b>

- Telegrama

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

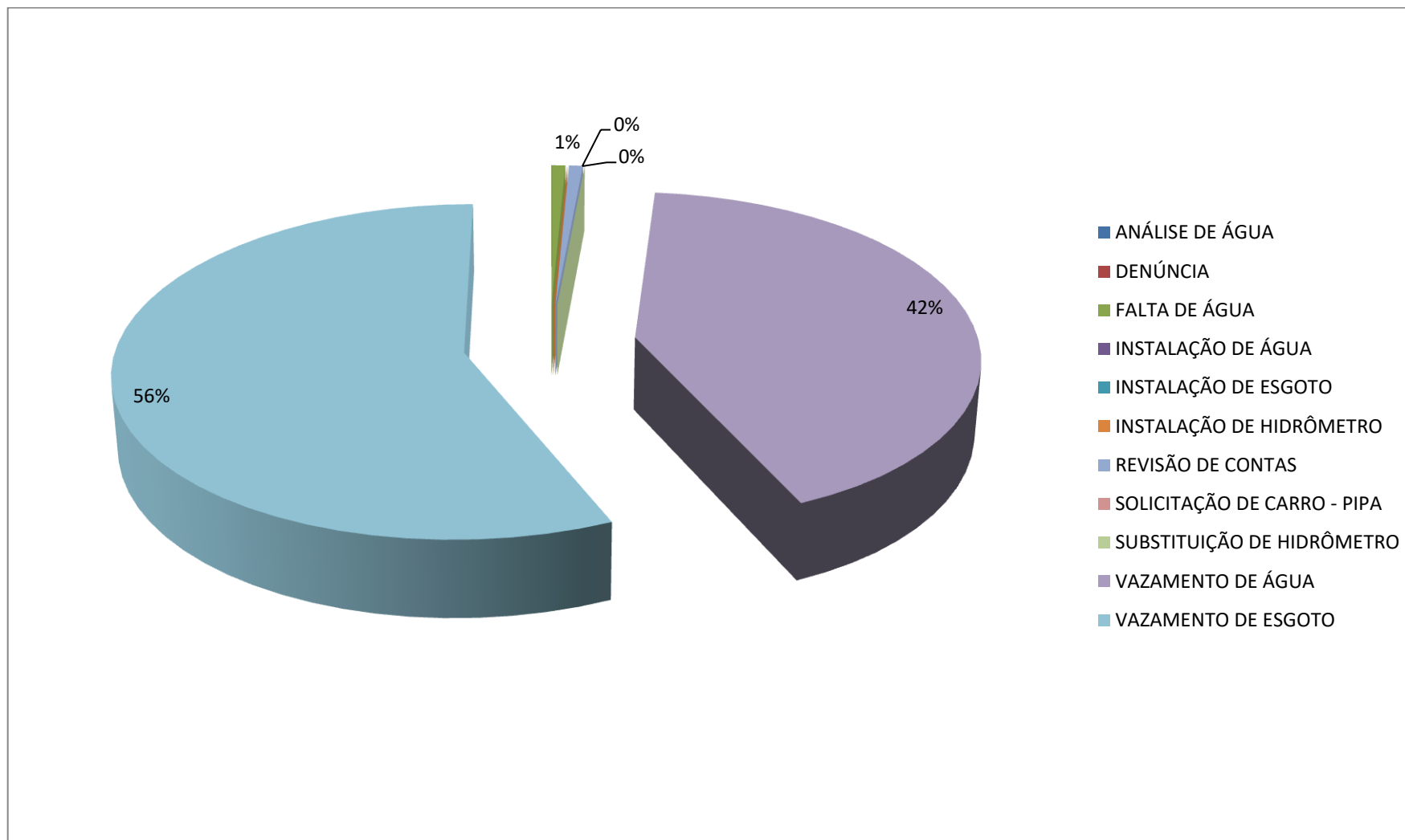
- Vereadores

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	1	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas de Documentos Físicos Consolidado



7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriamperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriamperj@cedae.com.br))

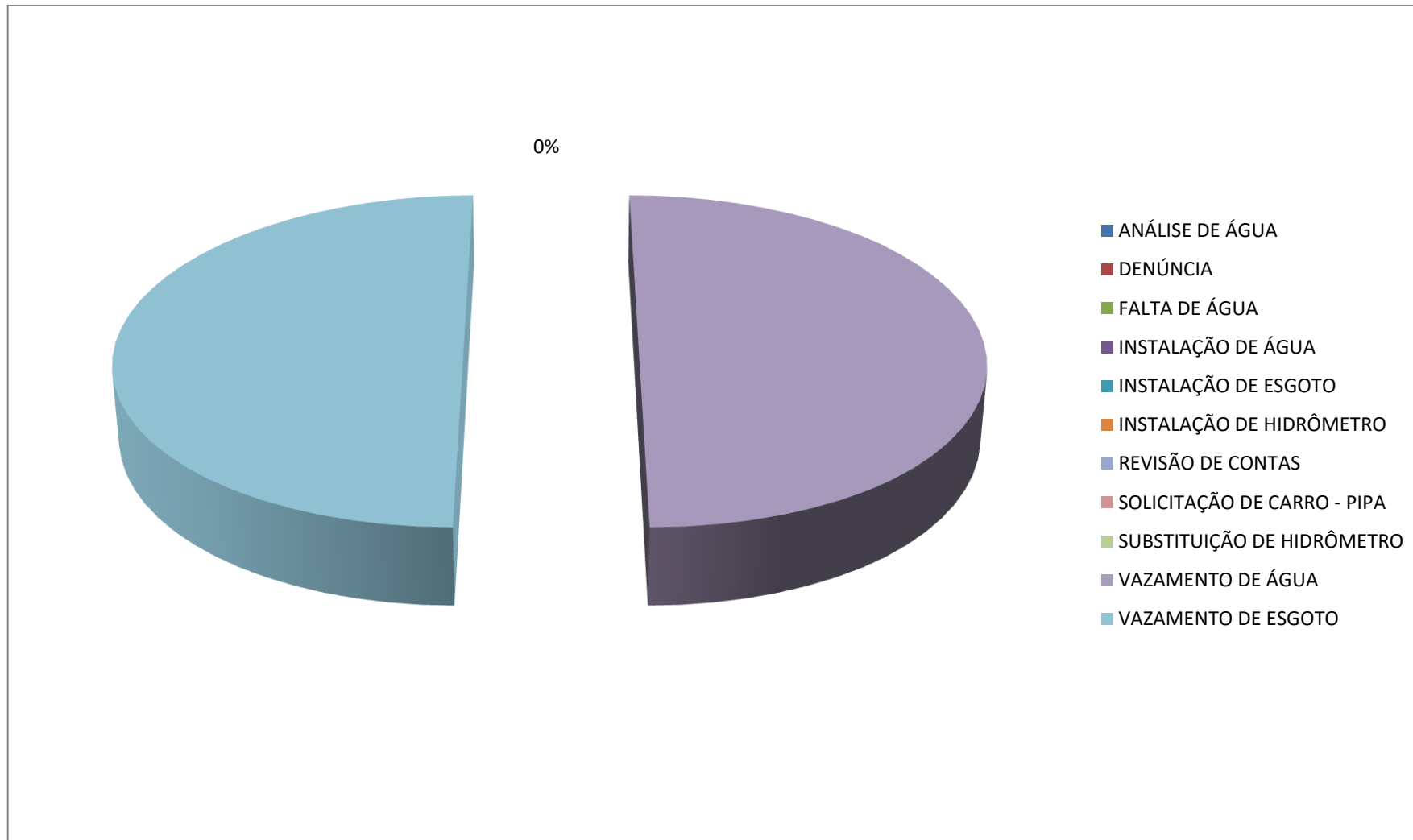
Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S. s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	0	1	0	0,00	1	100,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.



### Quantidade de Demandas Recebidas



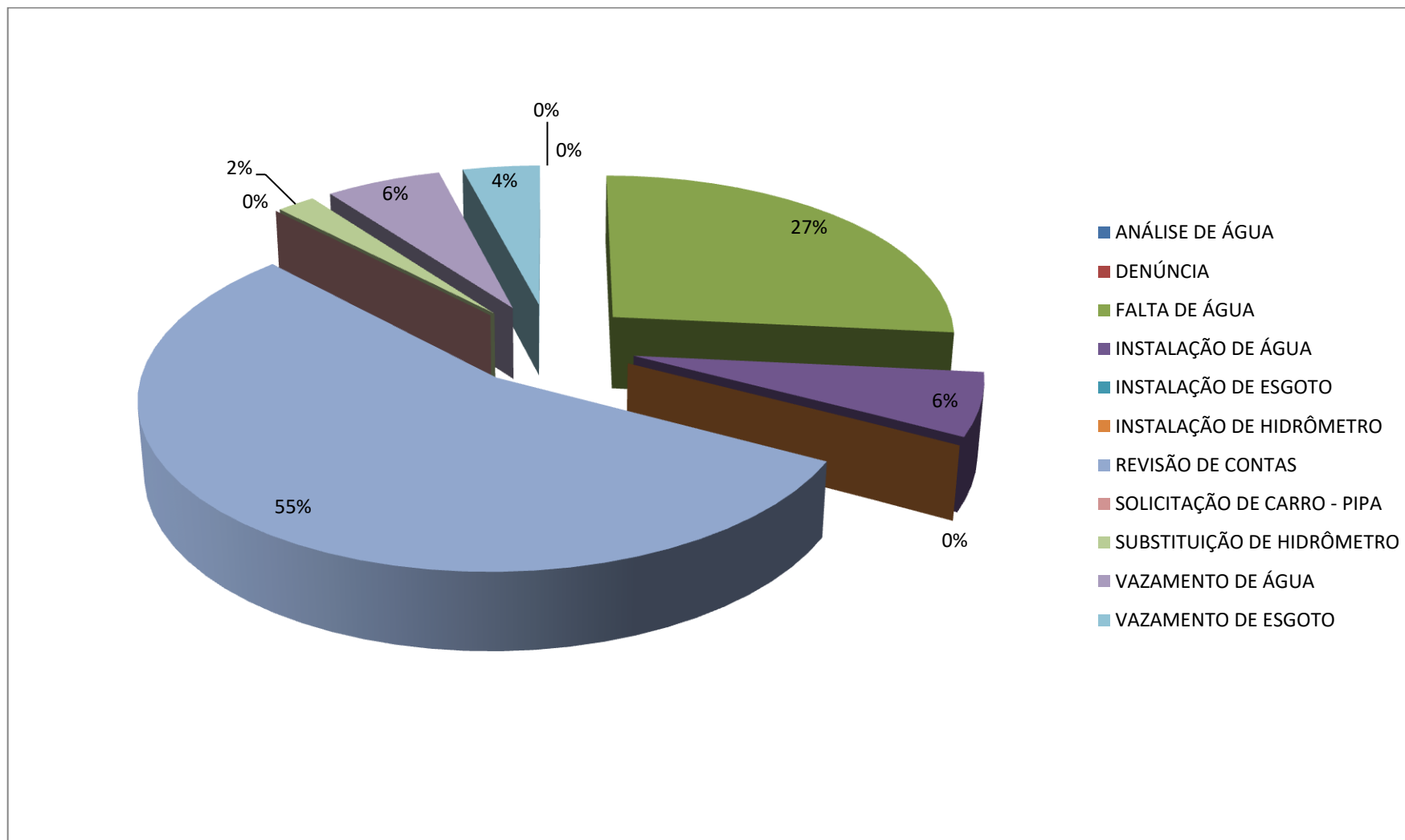
8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	13	6	7	4	57,14	3	42,86
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	3	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	27	27	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0	2	2	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>72,73</b>	<b>3</b>	<b>27,27</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

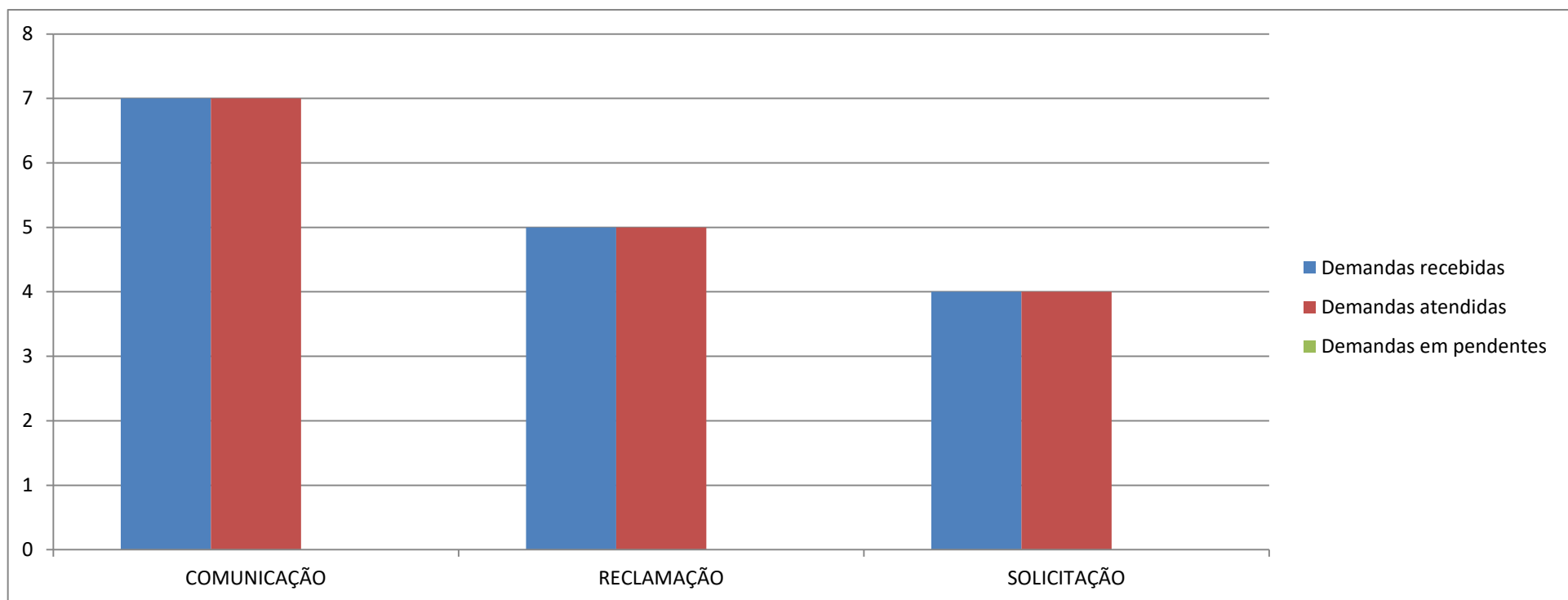
\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)

Classificação da demanda	Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
COMUNICAÇÃO	7	7	0	100%	0%
RECLAMAÇÃO	5	5	0	100%	0%
SOLICITAÇÃO	4	4	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



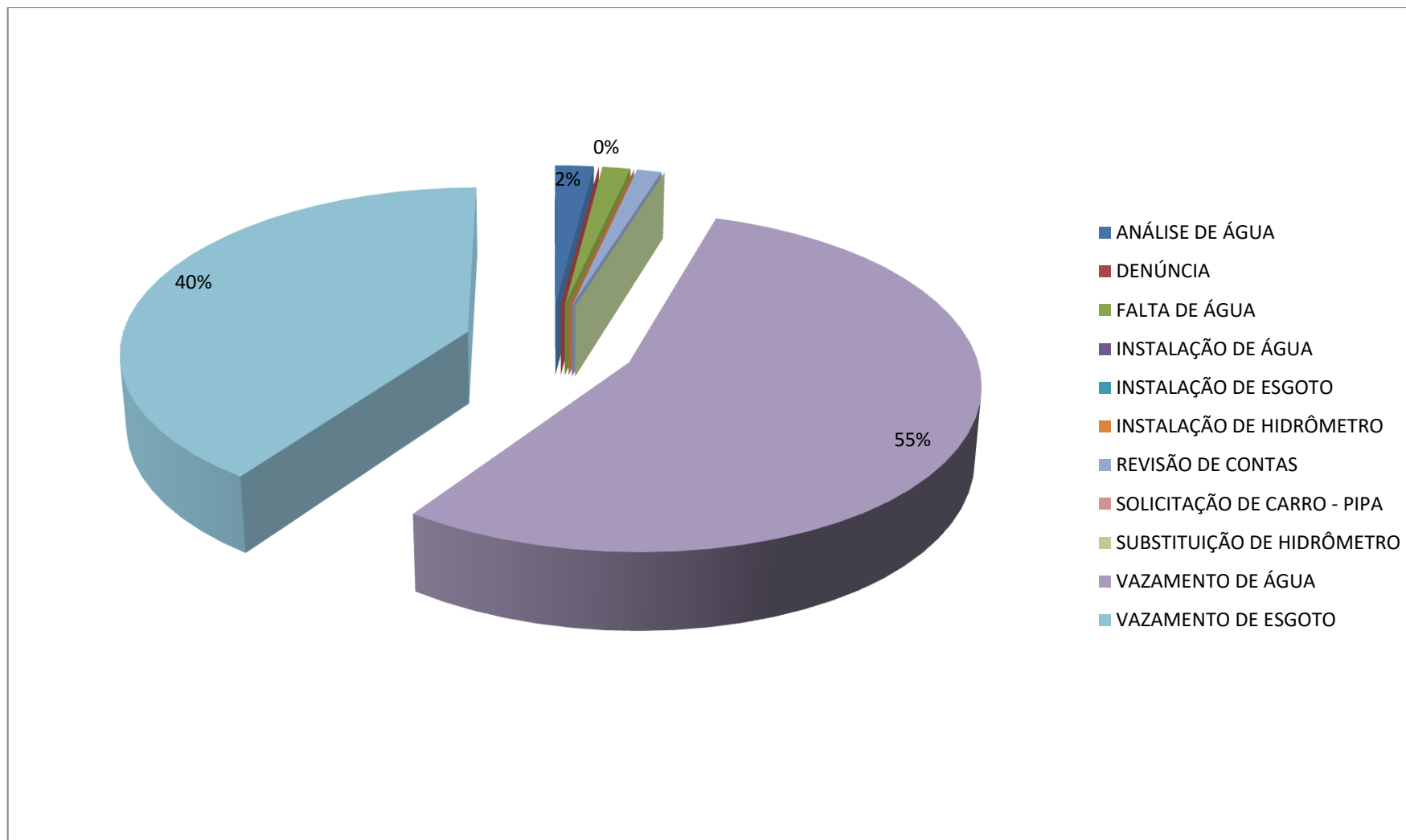
10 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	13	3	10	3	30,00	7	70,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	7	6	1	0	0,00	1	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	1	1	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	258	12	246	199	80,89	47	19,11
VAZAMENTO DE ESGOTO	148	4	144	121	84,03	23	15,97
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>26</b>	<b>401</b>	<b>323</b>	<b>80,55</b>	<b>78</b>	<b>19,45</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas





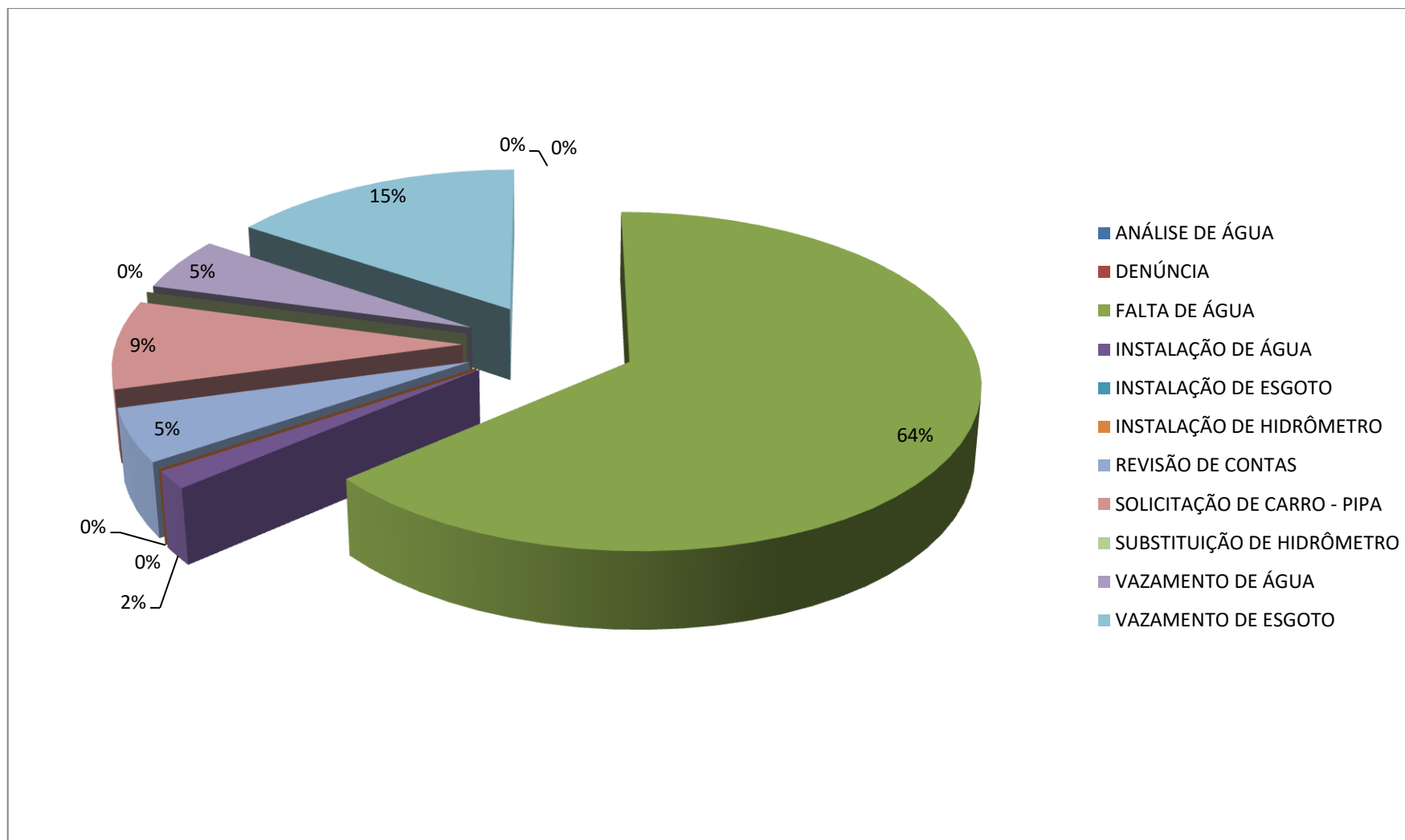
11 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	37	7	30	25	83,33	5	16,57
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	3	3	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	5	0	5	5	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	9	0	9	7	77,78	2	22,22
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>11</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>85,11</b>	<b>7</b>	<b>14,89</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



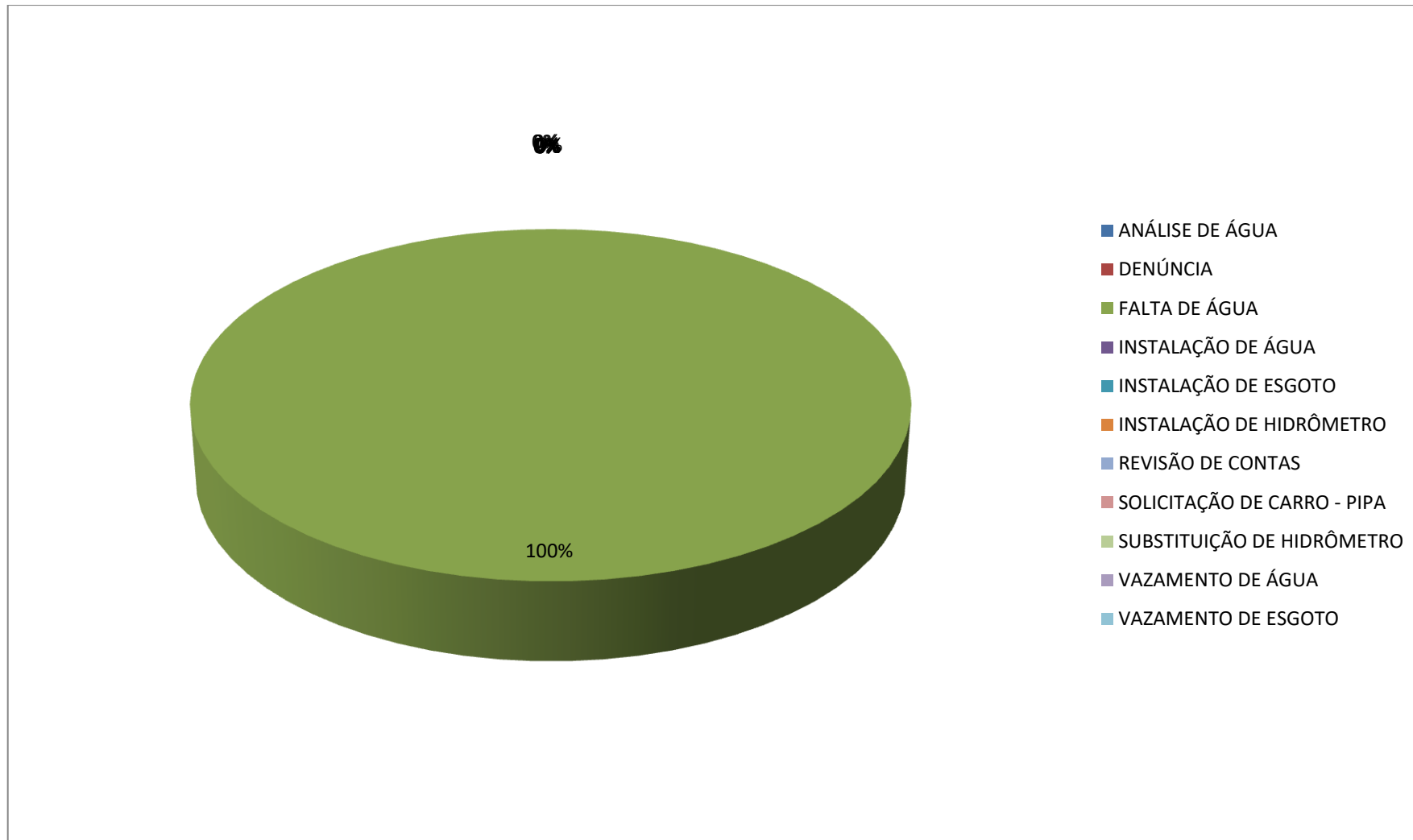
12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



## VISÃO GERAL

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	16	3	13	5	38,46	8	61,54
DENÚNCIA	66	13	53	23	43,40	30	56,60
FALTA DE ÁGUA	7212	6728	484	322	66,53	162	33,47
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	72	56	16	11	68,75	5	31,25
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	23	17	6	3	50,00	3	50,00
REVISÃO DE CONTAS	390	382	8	6	75,00	2	25,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	283	54	229	148	64,63	81	35,37
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	41	17	24	8	33,33	16	66,67
VAZAMENTO DE ÁGUA	498	51	447	358	80,09	89	19,91
VAZAMENTO DE ESGOTO	419	28	391	330	84,40	61	15,60
<b>TOTAL</b>	<b>2530</b>	<b>859</b>	<b>1671</b>	<b>1214</b>	<b>72,65</b>	<b>457</b>	<b>27,35</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas

